

# P1 - RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU LABEL QUALIMÉTHA



Version :	2.9		
Rédigé par :	Arnaud DIARA	Date de création :	14/05/2019
Modifié par :	Marion MELIX	Date de dernière modification	15/01/2020
Relue par :		Date de d'application :	
Approuvé par :		Date de préemption :	

Suivi des versions :

Version	Date de création	Rédigée par :	Commentaire
2.0	04/10/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Documentation du processus d'audit
2.2	08/10/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Ajout références normative, compléments du process d'audit.
2.3	11/10/2019	Club Biogaz (A. Diara)	
2.4	16/10/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Mise à jour suite audit 3
2.5	24/10/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Mise à jour suite audit 4
2.6	12/11/2019	Club Biogaz (A. Diara)	Mise à jour suite synthèse phase pilote, ajout des exigences
2.7	16/12/2019	Club Biogaz (M. Mélix)	Changement des logos candidats labellisés
2.8	07/01/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Modifications de certaines étapes de procédure
2.9	15/01/2020	Club Biogaz (M. Mélix)	Rajout d'éléments dans l'audit de renouvellement

## Sommaire

Sommaire.....	2
Références normatives.....	3
Documents liés.....	3
Glossaire - définitions.....	4
Objectif du document et public visé.....	5
1 Préparation à la labellisation.....	5
1.1 Audit interne.....	5
1.2 Préparation du dossier et recevabilité de la candidature.....	5
1.3 Eléments à fournir pour la recevabilité.....	6
2 Exigences du label.....	6
2.1 Exigences générales.....	6
2.2 Exigences minimales.....	7
2.3 Qualité des labellisés.....	8
2.4 Planification de l'audit.....	9
2.5 Conditions générales de réalisation d'audit.....	10
2.6 Conditions particulières de réalisation de l'audit.....	10
2.6.1 Durée d'audit.....	10
2.6.2 Présence d'observateurs.....	10
2.6.3 Documentation fournie.....	10
2.6.4 Réunion d'ouverture d'audit.....	10
2.6.5 Méthodologie d'audit.....	10
2.6.6 Echantillonnage des projets.....	10
2.6.7 Evaluation de la conformité aux exigences du label.....	11
2.6.8 Préparation de la réunion de clôture.....	11
2.6.9 Réunion de clôture de l'audit.....	11
3 Rapport d'audit.....	12
3.1 Confidentialité.....	12
3.2 Composition du rapport.....	12
3.3 Grille des critères complétée.....	12
4 Processus de traitement des résultats d'audit pour décision de labellisation.....	12
4.1 Traitement initial des non-conformités.....	13
4.1.1 Non conformités majeures.....	13
4.1.2 Non-conformités mineures.....	13
4.2 Décision de labellisation.....	13
4.3 Edition du certificat de labellisation.....	14
4.4 Retrait du certificat de labellisation.....	14
4.5 Audit de surveillance.....	14
4.6 Renouvellement.....	14

5	Réclamations et appels.....	15
5.1	Réclamations .....	15
5.2	Appels.....	15
5.3	Traitement des réclamations et appels par les organismes d'audit habilités .....	16
5.4	Traitement des réclamations et appels par l'ATEE .....	16
5.4.1	Réception et enregistrement de la réclamation .....	16
5.4.2	Traitement de la réclamation .....	16
6	Communication de la labellisation .....	16

## Références normatives

NF EN ISO 19011 Juillet 2018. Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management.

## Documents liés

Dossier de candidature : P3-Qualimétha\_dossier\_candidature\_3.4.docx

Grille d'audit : P3-Qualimétha\_grille\_audit\_8.1

## Glossaire - définitions

ACT : Assistance aux contrats de travaux  
AMO : Assistance à maîtrise d'ouvrage  
AOR : Assistance aux opérations de réception  
ATEX : Atmosphère EXplosive  
ATEE : Association technique énergie environnement  
Audit interne : audit réalisé par un membre de l'organisme candidat  
Audit de labellisation ou audit externe : Prestation d'audit proposée par un organisme d'audit habilité et réalisé par un auditeur habilité.  
APD : Avant-projet détaillé  
CACES : Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité  
Candidat : entreprise ou organisme candidat à la labellisation

CCTG : Cahier des clauses techniques générales  
CCTP : Cahier des clauses techniques particulières  
CCAG : Cahier des clauses administratives générales  
CCAP : Cahier des clauses administratives particulières  
CE : Conformité européenne  
Constat : Constat de conformité par rapport au référentiel d'audit. Il est documenté par une note d'audit.  
CONSUEL : Comité national pour la sécurité des usagers de l'électricité  
DCE : Dossier de consultation des entreprises  
ETP : Equivalent Temps Plein  
ETV : Environmental verification technology : label de certification de technologies « vertes »  
G2-PRO : Étude géotechnique de conception en phase projet  
HSE : hygiène sécurité environnement  
HAZOP : HAZard and OPerability analysis, « analyse de risques et de sécurité de fonctionnement »  
H2S : Hydrogène sulfuré  
HT/BT : Haute tension / Basse tension  
ICPE : Installation classée pour la protection de l'environnement  
INERIS : Institut national de l'environnement industriel et des risques  
INRS : Institut national de recherche et de sécurité  
MSI : Mise en service industrielle  
MOA : Maître d'ouvrage  
MOE : Maître d'œuvre d'exécution  
Note d'audit : Une note est utilisée pour garder trace d'un constat effectué lors de l'audit et documenté dans le rapport et/ou assurant que la partie d'audit a bien été évaluée sans qualificatif particulier ; répondre aux « points spécifiques à auditer » prévus lors de la Revue préparatoire ; préciser une spécificité notable du Système de Management.  
PFD : programme fonctionnel détaillée  
PPSPS : Plan particulier de sécurité et de protection de la santé  
PRO : études de projets (mission de maîtrise d'œuvre).  
PV : Procès-verbal  
QHSE : qualité hygiène sécurité environnement  
Réfèrent audit : Personne mandatée par le responsable du candidat pour assurer la démarche de labellisation, depuis la candidature jusqu'à réception du certificat.  
SIG : Système d'information géographique  
SMQ : Système de management de la qualité  
SPS : Sécurité et protection de la santé  
TRC – ME : assurance tous risques chantier montage essais  
VRD : Voirie et réseaux divers

## Objectif du document et public visé

Ce document constitue des lignes directrices pour la réalisation des audits QualiméthA. Il s'adresse en premier lieu **aux auditeurs**, qu'ils soient **auditeurs internes** à l'organisme candidat ou **auditeurs habilités** pour la réalisation des audits de labellisation QualiméthA®. Il s'adresse également aux **candidats au label**.

## 1 Préparation à la labellisation

### 1.1 Audit interne

La première étape à réaliser dans l'objectif d'être labellisé QualiméthA® consiste à réaliser un **audit interne**, afin de contrôler l'avancement du déploiement de sa démarche qualité. L'audit interne pourra être réalisé à l'aide de la grille d'audit QualiméthA®, ou l'audit des critères QualiméthA® pourra être intégré à un plan d'audit interne plus global.

L'audit interne permet au candidat de **constater les écarts par rapport aux exigences du label**. Le candidat peut alors planifier des actions correctives et allouer les moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

La démarche dite « PDCA » (planifier – réaliser – vérifier – améliorer) doit être répétée jusqu'à atteinte des exigences du label. Le candidat peut alors prendre contact avec un **organisme d'audit habilité** afin d'organiser un « **audit de labellisation** » à l'issue duquel sera prise la décision de labellisation. **L'audit interne constitue un prérequis à la candidature.**

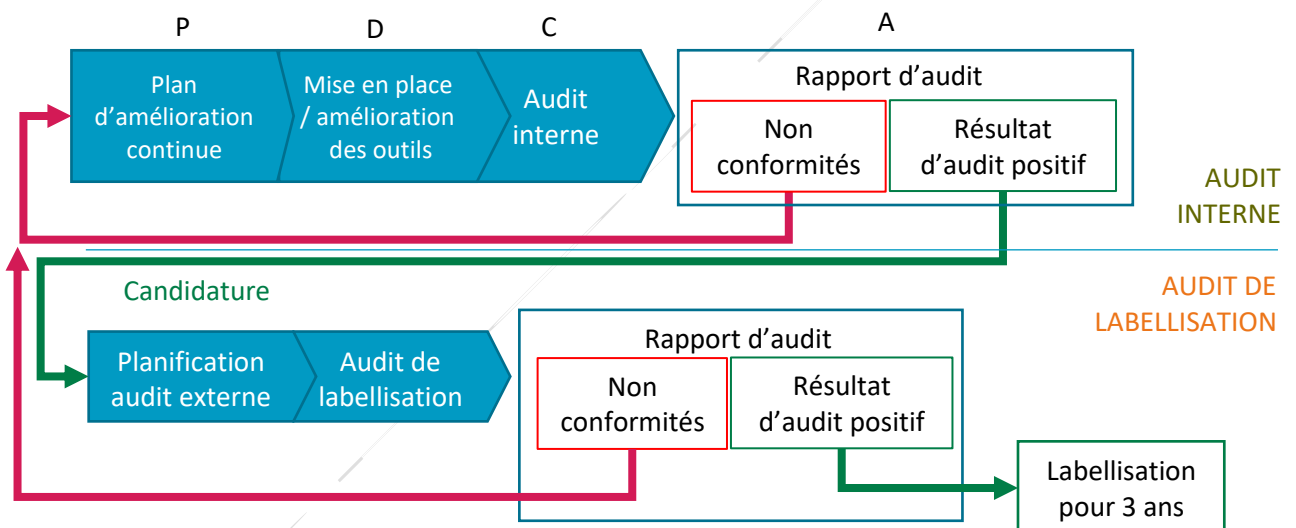


Figure 1 : Démarche à mettre en œuvre afin d'être labellisé QualiméthA®


### 1.2 Préparation du dossier et recevabilité de la candidature

La **phase de recevabilité** consiste à l'examen de la candidature afin de la valider avant d'engager les parties dans l'étape d'audit.

Il s'agit pour le candidat de transmettre le **dossier de candidature dûment rempli** à l'organisme d'audit, qui vérifie que les prérequis à la labellisation sont réunis.

Voici la procédure formelle de candidature par étapes :

- **Etape 1** : Le candidat vérifie qu'il satisfait aux exigences du label Qualiméthà® par un **audit interne**.
- **Etape 2** : Le candidat contacte un organisme parmi la liste des organismes habilités disponible sur le site internet de l'ATEE, à la page Qualiméthà® : <http://atee.fr/biogaz/qualimetha> puis sur le nouveau site internet dont le lancement est prévu le 27/01/2020.
- **Etape 3** : L'organisme d'audit habilité transmet **un devis** au candidat selon les règles définies pour le calcul de coûts d'audit. La **participation aux frais** de fonctionnement du label Qualiméthà, fixée par l'ATEE, est annexée au devis à **titre informatif**.
- **Etape 4** : Le candidat transmet son **dossier de candidature** complété à l'organisme d'audit et signe le contrat d'audit.
- **Etape 5** : L'organisme d'audit **vérifie la complétude** du dossier de candidature et transmet la recevabilité de la candidature à l'ATEE. L'ATEE délivre un **numéro d'ordre** au candidat et lui envoie la facture de participation aux frais directement.

Processus d'audit		
	<input type="checkbox"/> Planification d'audit <input type="checkbox"/> Respect des prérequis <input type="checkbox"/> Transmission du dossier à l'organisme d'audit <input type="checkbox"/> Validation des prérequis <input type="checkbox"/> Transmission de la recevabilité à l'ATEE <input type="checkbox"/> Validation de la candidature –numéro d'ordre	<i>Case à cocher par le candidat</i> <i>Case à cocher par le candidat</i> <i>Case à cocher par le candidat</i> <i>Case à cocher par l'organisme d'audit</i> <i>Case à cocher par l'organisme d'audit</i> <i>Case à cocher par l'organisme d'audit</i> <i>Case à cocher par l'ATEE</i>

**Tableau 1 - Récapitulatif du processus d'audit**

### 1.3 Eléments à fournir pour la recevabilité

Les éléments à fournir sont décrits par le **document P4 – Qualiméthà® - Dossier de candidature**, disponible sur le site internet de l'ATEE.

## 2 Exigences du label

### 2.1 Exigences générales

Les critères d'exigences du label Qualiméthà® sont décrits dans la **grille d'audit** disponible en format Excel sur le site de l'ATEE ou en **annexe du dossier de candidature**.

Ils sont regroupés par compétences, et différenciés en fonction des activités des candidats telles que décrites dans le formulaire de recevabilité. Le tableau Excel des critères permet au candidat ou à l'auditeur de pointer quels sont les critères associés aux activités déclarées.

Les candidats ayant la **double activité MOE et constructeur de lots process méthanisation ou valorisation du biogaz** sont désignés **« contractants généraux »**.

Le nombre de critères applicables aux candidats selon leurs activités varie comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Nombre total de critères	79
Nombre de critères selon l'activité :	
Contractant général (MOE + méthanisation)	72
MOE	61
Lot process méthanisation	61
Lot process valorisation du biogaz	54
AMO	42

**Tableau 2 - Nombre de critères de la grille d'audit Qualimétha**

Chacun des critères est documenté par une **description détaillée du critère**, un ou des **outils permettant son application**, et **le ou les documents de preuve de l'utilisation de l'outil en phase projet**. Il n'existe pas nécessairement d'outil ou de document de preuve pour chaque critère.

Ces critères portent sur les compétences suivantes :

Code critère	Compétence auditée
A	Ingénierie financière
B	Ingénierie contractuelle
C	Assurances
D	Sécurité et maîtrise des risques
E	Technique (Général – Process)
F	Technique (Génie Civil)
G	Technique (Génie électrique / automatisme)
H	Technique (Génie mécanique)
I	Technique (Agronomie)
J	Technique (Biologie)
K	Management de projet
L	Système qualité

**Tableau 3 - Liste des critères**

## 2.2 Exigences minimales

Pour satisfaire aux exigences du label Qualimétha®, il conviendra d'avoir **levé l'ensemble des « non-conformités majeures »** et de **disposer d'un nombre minimum de « non-conformités mineures »**.

Les exigences minimales du label concernent la **maîtrise du cadre juridique relatif aux activités du candidat**, et le **maintien du système de management de la qualité au sein de l'entreprise** ou organisme candidat, afin de garantir son amélioration continue.

Ainsi, il est attendu des candidats :

- 1) **Qu'ils respectent leurs engagements contractuels auprès de leurs clients**. A cette fin, l'offre commerciale et les contrats signés entre le candidat et son client seront vérifiées (critère II-B-1)
- 2) **Que la volonté de la direction de s'engager dans une démarche Qualité soit matérialisée par une politique qualité** et une revue de direction (critère II-L-1).

- 3) Qu'ils se soient donné les moyens de **connaître et de maintenir à jour l'ensemble du référentiel réglementaire** applicable à leurs activités (critère II-D-1) et qu'ils s'assurent de **l'application de la réglementation** dans le cadre de leurs activités (critère II-D-3).
- 4) **Qu'ils réalisent des audits internes**, leur permettant de maîtriser l'amélioration continue du système de management de la qualité (critère II-L-2).

## 2.3 Qualité des labellisés

Les candidats au label Qualiméthà® peuvent répondre aux exigences du label sous différentes qualités ou activités.

La seule règle immuable est **l'indépendance entre AMO et « constructeur » pour que soit séparées les activités de conseil des activités de vente.**

Les acteurs peuvent donc cumuler différents rôles, comme précisé dans le tableau ci-dessous. Les différents acteurs vont par ailleurs proposer dans leurs **offres commerciales** des étendues variables. Ils ont toutefois généralement un cœur de métier qu'ils proposent systématiquement.

Définition des métiers visés par le label Qualiméthà® :

- **AMO** : assistant à maîtrise d'ouvrage
- **MOE** : Maître d'œuvre
- **Méthanisation (process)** : Constructeur titulaire du lot process méthanisation
- **Valorisation du biogaz** : Constructeur titulaire du lot process valorisation du biogaz
- **Génie civil** : Constructeur titulaire d'un lot génie civil (gros œuvre, bâtiment, ouvrages circulaires étanches).

Qualité des candidats	AMO	MOE	Méthanisation (process)	Valorisation du biogaz
Bureaux d'études	X			
	(X)	X		
Constructeurs		(X)	X	(X)
		(X)	X	
				X

**Tableau 4 - Activités des candidats et cumuls envisagés**

Toute structure intéressée par une candidature au programme est encouragée à contacter le Club Biogaz pour plus d'informations ou un organisme d'audit habilité Qualiméthà® pour entamer un processus de labellisation.



Les entreprises labellisées seront identifiées par leur logo de labellisés :



Figure 2 : Logos des candidats selon les qualités labellisées

## 2.4 Planification de l'audit

Une fois la **recevabilité de la candidature validée par l'ATEE**, l'organisme d'audit et le candidat peuvent planifier l'audit.

L'audit de labellisation est réalisé par un auditeur proposé par l'organisme d'audit parmi la « **liste des auditeurs habilités Qualiméthà** ». Le candidat et l'organisme d'audit s'accordent définissent une date d'audit.

L'auditeur prépare un « plan d'audit » basé sur la norme NF EN 19011.

Celui-ci défini :

- Les **conditions particulières de gestion de l'audit** (échantillonnage des projets, personnes présentes, logistique de l'audit)
- La **durée de l'audit**, en respect des règles de coûts définies, et l'organisation des journées d'audit.
- Le **déroulé d'audit** (date/heure, nom des sites/process/services concernés, éléments du référentiel étudiés, intervenants concernés) afin que le candidat mette à disposition les éléments nécessaires à la bonne réalisation de l'audit
- Les conditions particulières relatives **au rapport d'audit**.

## 2.5 Conditions générales de réalisation d'audit

L'auditeur se réfère aux conditions de réalisation d'audit décrites dans la norme NF EN 19011.

## 2.6 Conditions particulières de réalisation de l'audit

### 2.6.1 Durée d'audit

Un audit de labellisation initiale durera **2 journées de 8h**.

Dans le cas où un candidat est audité sur deux activités, **0,5 j d'audit initial supplémentaire est rajoutée**.

### 2.6.2 Présence d'observateurs

Des observateurs pourront être présents lors de l'audit. Il peut s'agir d'auditeurs en formation, de salariés de l'organisme d'audit ou de l'ATEE.

Le chef de projet Qualiméthà de l'ATEE participera **a minima à trois audits par an** comme prévu pour le processus d'amélioration continue de l'ATEE.

### 2.6.3 Documentation fournie

Les documents en vigueur à la date de l'audit, sont les documents **mis en ligne sur le site du label 3 mois avant la tenue de l'audit**.

### 2.6.4 Réunion d'ouverture d'audit

Cette réunion a pour objet :

- De **confirmer l'accord** de tous les participants concernant le plan d'audit.
- De **présenter les parties prenantes** : auditeurs, audité(s), observateurs
- De s'assurer de la connaissances **rappel des règles et du déroulement de l'audit**.

**La présence de la direction de l'audit est requise.**

### 2.6.5 Méthodologie d'audit

Le processus d'audit est décrit ci-dessous :



L'ordre d'analyse des critères sera laissé à la discrétion de l'auditeur. Il pourra par exemple suivre l'ordre de la grille ou suivre l'historique d'un projet.

### 2.6.6 Echantillonnage des projets

**Une entreprise doit avoir au moins un projet de méthanisation en cours**. Lorsqu'il y a plusieurs projets, les organismes d'audit procèdent lors de l'audit à un **échantillonnage parmi la liste des références fournie**.

Dans l'évaluation, **l'historicité des projets sera prise en compte**, notamment pour évaluer la démarche d'amélioration continue. Afin de garantir la possibilité de cet échantillonnage, **la présence des chefs de projets en charge soit d'1/3 du volume de projets** soit de 10 projets lors de l'audit est demandée.

### 2.6.7 Evaluation de la conformité aux exigences du label

Lors de l'audit, l'auditeur vérifie que le candidat dispose des outils et modèles listés ; et que ces outils ont été utilisés et documentés lors de la réalisation des projets, à l'aide de la grille suivante.

<input type="checkbox"/> Document modèle existant	<input type="checkbox"/> Utilisé en phase projet	<input type="checkbox"/> Non utilisé	<input type="checkbox"/> Non applicable
---	--	--------------------------------------	---

Il va ensuite déterminer le niveau de satisfaction de l'exigence selon la grille suivante :

CONSTATS	DEFINITION	CONSEQUENCE DU CONSTAT
<b>Point fort (PF)</b>	Élément du Système de Management conforme aux exigences du référentiel sur lequel l'organisme se distingue par une pratique, méthode ou technique jugée particulièrement performante.	
<b>Piste de progrès (PP)</b>	Voie identifiée sur laquelle l'organisme peut progresser. La Piste de Progrès donne à l'organisme Client la possibilité d'améliorer la performance d'un ou plusieurs éléments de son Système de Management.	Une attention particulière y sera apportée lors de l'audit de renouvellement.
<b>Non-conformité mineure</b>	Non-satisfaction d'une exigence spécifiée <b>ne compromettant pas à elle seule l'efficacité ou l'amélioration du Système de Management.</b>  Un <b>ensemble de Non Conformités Mineures</b> non levées peut être considéré par l'Instance de Décision comme constituant globalement une Non-Conformité Majeure.	Toute non-conformité mineure doit faire l'objet d'une <b>action corrective.</b>  Une labellisation <b>peut sur recommandation de l'auditeur être délivrée, maintenue ou renouvelée en présence de Non-conformités mineures non levées.</b>
<b>Non-conformité majeure</b>	Non-satisfaction d'une exigence du référentiel touchant l'organisation, l'application ou la formalisation du Système de Management et <b>entraînant un risque avéré</b> (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence spécifiée.	Non-satisfaction d'une exigence mettant en cause le fonctionnement, l'efficacité ou l'amélioration du Système de Management.  Toute non-conformité majeure doit faire l'objet d'une <b>action corrective.</b>  Une labellisation <b>ne peut être délivrée, maintenue ou renouvelée tant qu'il reste une Non-Conformité Majeure non levée.</b>

**Tableau 5 - Niveau de satisfaction attribué à chaque critère audité**

Lors du process d'audit, l'auditeur accordera une attention particulière aux exigences minimales du label telles que définies au 2.2.

### 2.6.8 Préparation de la réunion de clôture

Avant la **réunion de clôture**, le ou les auditeur(s) se concertent pour synthétiser les informations collectées et délibérer.

### 2.6.9 Réunion de clôture de l'audit

Lors de la **réunion de clôture**, l'auditeur présente une **synthèse sommaire** des constats réalisés. Il doit notamment informer le candidat des non-conformité relevées.

Toute **opinion divergente** entre auditeur(s) et audité(s) relative aux conclusions d'audit devra être discutée, et si possible résolue. Dans le cas contraire il convient de l'enregistrer.

### 3 Rapport d'audit

A l'issue de l'audit, l'auditeur va transmettre **sous deux semaines** à l'organisme candidat **un rapport d'audit** comprenant la grille d'audit complétée et ses conclusions. Ce rapport d'audit peut être transmis par courrier électronique, avec **l'ATEE en copie**.

Ce rapport pourra faire l'objet de modifications en fonction des retours de l'organisme candidat et de la réponse aux éventuelles non-conformités relevées lors de l'audit.

#### 3.1 Confidentialité

Le nom de l'entreprise ne sera cité que dans la présentation, le terme « candidat » sera ensuite employé, ceci pour permettre des extractions anonymisées pour l'amélioration continue du label.

#### 3.2 Composition du rapport

Le **rapport d'audit final**, reprendra en un seul et même document, l'ensemble des éléments produits par l'auditeur : l'analyse de la recevabilité du candidat, plan d'audit, bilan d'audit et feuille d'émargement.

Le bilan d'audit sera structuré comme suit :

- Un **rappel des objectifs**, du champ, et de l'identification des participants de l'audit.
- Une **synthèse de l'analyse des critères** : il s'agit de déterminer si les exigences minimales sont atteintes.
- Un **tableau récapitulatif des constats** (nombre de chaque type de constat et analyse des constats).
- Une **décision sur la suite à donner**.

#### 3.3 Grille des critères complétée

La **grille des critères** complétée sera jointe au rapport d'audit **au format Excel**, afin de faciliter son traitement.

## 4 Processus de traitement des résultats d'audit pour décision de labellisation

Suite à l'audit, une première version du rapport est transmise au candidat d'audit par l'organisme d'audit habilité, comprenant la suite à donner à l'audit sous la forme suivante :

Suite à donner :	Traitement des non-conformités :	Action sur le/les certificat(s) en cours de validité :
Labellisation initiale (3 ans)	Transmission des pièces justificatives de la correction de l'écart par le candidat dans un délai de <b>8 semaines maximum</b>	Retrait du/des certificat(s)
Maintien de la labellisation - surveillance	Audit complémentaire de suivi des non-conformités	Sans action
Renouvellement de la labellisation	Audit complet de suivi des non-conformités	Edition d'un certificat modifié
Suivi documentaire par l'organisme d'audit		

## Tableau 6 - Suite à donner à l'audit

Les éventuelles non-conformités relevées devront être traitées par suivi documentaire, audit complémentaire ou audit complet. A l'issue de ce traitement, une décision de labellisation pourra être prise.

### 4.1 Traitement initial des non-conformités

Les non-conformités relevées peuvent donner lieu à différents traitements. **L'auditeur rédige une fiche pour chaque non-conformité qu'il transmet à l'organisme candidat pour réponse.** Cette fiche, permettra un échange entre l'organisme candidat et l'auditeur en trois parties :

- 1) **Description de l'écart par l'auditeur** (Exigence concernée, constat factuel, description de l'écart, risques ...).
- 2) **Proposition d'actions du candidat** (Correction, analyse des causes racines, correction des causes racines)
- 3) **Evaluation par l'auditeur de la réponse fournie** par l'organisme candidat donnant lieu à une décision sur la suite à donner.

#### 4.1.1 Non conformités majeures

Pour bénéficier d'une décision positive de labellisation, il conviendra d'avoir **levé l'ensemble des non-conformités majeures.**

Les **non-conformités majeures** sont constatées en cas de **non-respect des exigences minimales** ou d'un nombre trop élevé de non-conformités mineures.

Le **classement de plus de 10% (arrondi supérieur) des exigences applicables comme non-conformités mineures non soldées donne lieu à une décision négative de labellisation.** Les exigences minimales du label sont décrites au 2.2.

#### 4.1.2 Non-conformités mineures

Pour bénéficier d'une décision positive de labellisation, il conviendra d'avoir **planifié le traitement des non-conformités mineures par un plan d'actions.**

Il pourra rester des **non-conformités mineures** non levées qui donnent lieu à un traitement particulier **au cours des audits suivants.**

### 4.2 Décision de labellisation

Le comité de labellisation se réunit et discute des dossiers candidats en fonction des résultats des rapports d'audit.

Il communique la décision de **labellisation au candidat par mail en mettant l'organisme d'audit en copie.**

En cas de **refus de labellisation**, le comité devra développer quelles **actions correctives** seraient nécessaires, et sous quel délai, afin de lever les non-conformités majeures.

Il sera également précisé si la **transmission de justificatifs (Ex. : plan d'action)** directement au comité de labellisation est suffisante ou si un nouvel audit est nécessaire. Si un nouvel audit est nécessaire, le candidat doit recommencer le processus de labellisation.

Si des preuves documentaires seules peuvent être apportées et lorsqu'elle fournies dans les délais demandés, le comité de labellisation peut renouveler sa décision.

Tout candidat dont la candidature est rejetée peut faire appel de la décision prise par le comité.

La labellisation initiale de la structure est valable pour une **durée de 3 ans**.

Le comité de labellisation fonctionne de façon identique pour les demandes de première labellisation et pour les demandes de renouvellement de label.

**Un certificat délivré par l'ATEE officialise la labellisation.**

### 4.3 Edition du certificat de labellisation

Le [rapport d'audit final](#), comprenant la décision de labellisation est transmis par l'organisme d'audit habilité à l'ATEE.

L'ATEE officialise alors la labellisation en remettant un [certificat de labellisation numéroté](#), autorisant le demandeur à faire usage de la marque « Qualiméthas® » dans le respect des droits d'usage de la marque.

### 4.4 Retrait du certificat de labellisation

Le retrait du certificat de labellisation peut être prononcé par l'ATEE en fonction des résultats **d'audit de surveillance ou renouvellement** ou en l'absence d'audit de surveillance ou de renouvellement.

### 4.5 Audit de surveillance

Un audit de surveillance devra être réalisé à mi-parcours. Cet audit d'une **durée d'une journée** permettra de **vérifier l'avancée du traitement des non-conformités mineures** et le maintien du système qualité du candidat.

Les organismes d'audit gèrent les alertes pour les échéances des audits de surveillance : **notification du candidat 12 mois après émission du certificat** pour planification d'un **audit de surveillance entre le 15<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> mois après émission du certificat**.

L'**audit de surveillance** donne lieu à l'édition d'un rapport tel que décrit au paragraphe 3.

A l'issue de l'audit de surveillance, le **maintien de labellisation peut être formulé**.

En cas d'absence d'audit de surveillance après 21 mois, l'organisme d'audit informe l'ATEE qui déclenche le retrait du certificat.

### 4.6 Renouvellement

L'organisme candidat devra notifier l'organisme d'audit **6 mois avant l'échéance de son certificat de labellisation** de **3 ans de sa demande de renouvellement**.

**Il n'est pas nécessaire que l'organisme d'audit retenu pour le renouvellement du label soit le même que pour la demande initiale.**

Les candidats vérifient qu'ils respectent toujours en détail les critères de la grille (susceptible d'avoir évoluée) en téléchargeant la [dernière version de la grille en ligne](#). Ils préparent des éléments de preuve qu'ils devront présenter.

Chaque candidat doit également vérifier s'il a pu couvrir et réaliser les **axes d'amélioration identifiés** lors de sa précédente labellisation.

Ils doivent notamment déclarer les **modifications d'ordre financier, juridique, assurantiel, des compétences, organisationnel et technique** selon le tableau ci-dessous complété par des exemples.

L'organisme d'audit utilisera ces informations pour planifier l'audit.

Type de changement	Réponse
Financier : -ex. : modification du capital	Examen lors de l'Audit.
Juridique : -ex. : changement de statut juridique de l'acteur	Examen lors de l'Audit.
Assurantiel : -ex. : modification de la couverture de l'assurance	Examen lors de l'Audit
Compétences : -ex. : remplacement du responsable technique	Vérification de la qualification et de l'expérience du nouveau responsable technique lors de l'Audit
Organisationnel : -ex. : modification de l'organigramme et des responsabilités	Examen lors de l'Audit
Technique : -ex. : extension du domaine d'activité technique	Examen lors de l'Audit

**Tableau 7 - Liste des modifications à déclarer avec exemples**

Le candidat remplit à nouveau un [dossier de candidature](#) de demande de candidature et joint le [rapport d'audit](#) du précédent organisme d'audit ayant justifié sa labellisation en cours.

L'organisme d'audit évalue la candidature et informe l'ATEE qu'une entreprise soumet une demande de renouvellement.

Le process audit de renouvellement est similaire à celui d'un audit initial : afin d'obtenir le renouvellement, un **audit complet** devra être réalisé.

L'auditeur insistera sur la vérification de la correction des non-conformités émises lors du précédent audit par la mise en place des axes d'amélioration.

**Une attention particulière sera demandée aux auditeurs concernant l'amélioration continue et l'évolution du candidat par rapport à son précédent audit pour labellisation.**

## 5 Réclamations et appels

### 5.1 Réclamations

Une réclamation est l'**expression d'une insatisfaction**, autre qu'un appel, émise par un candidat ou une organisation auprès d'un organisme d'audit habilité ou de l'ATEE.

Cette insatisfaction doit être relative aux activités et fonctionnement de la structure recevant la réclamation. Comme pour l'appel, une réponse est attendue par suite de l'expression d'une réclamation.

**Un candidat peut ainsi porter une réclamation sur le fonctionnement et la prestation de son organisme d'audit mais aussi sur le fonctionnement du label.**

### 5.2 Appels

Un appel est une **réclamation contre une décision de labellisation**.

L'ATEE peut recevoir des appels pour ses décisions d'édition de certificat de labellisation et l'organisme d'audit habilité concernant la décision de labellisation inscrite au rapport d'audit. L'appel a pour objet de **contester la décision rendue en vue de son réexamen**.

Si, à la suite de la décision de recours, le candidat est toujours insatisfait, il doit en informer le propriétaire du label pour que le problème soit résolu.

Pour être recevable, un **appel devra être prononcé dans les 4 semaines** suivants la remise du rapport d'audit final comprenant la décision.

### 5.3 Traitement des réclamations et appels par les organismes d'audit habilités

Chaque organisme d'audit habilité dispose de son propre processus de gestion des réclamations et appels, qui est citée dans le contrat passé avec le candidat.

**L'ATEE devra être mise en copie de la réclamation ou appel**, pour enregistrement.

Si la réclamation donne lieu au réexamen de la décision de labellisation, l'ATEE est informé de la proposition de réponse avant envoi de celle-ci à l'émetteur de la réclamation.

### 5.4 Traitement des réclamations et appels par l'ATEE

#### 5.4.1 Réception et enregistrement de la réclamation

Les réclamations doivent être adressées au secrétariat du label Qualimétha.

Une réclamation peut revêtir plusieurs formes :

- Un **courrier postal** à l'attention du secrétariat du label Qualimétha
- Un **e-mail** à l'adresse suivante : [qualimetha@atee.fr](mailto:qualimetha@atee.fr) avec pour objet « réclamation »
- Un **appel téléphonique** au : 01-46-56-91-43. Une confirmation écrite par e-mail ou courrier sera demandée.

La réclamation est enregistrée dans le [registre des réclamations](#).

#### 5.4.2 Traitement de la réclamation

L'ATEE transmet un accusé de réception à l'émetteur de la réclamation. L'ATEE s'engage à répondre aux demandes d'information de l'émetteur de la réclamation sur le processus et les délais de traitement de celle-ci.

Une réponse est transmise pour donner suite à la réclamation. En cas de rejet ou refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, l'émetteur sera informé dans la réponse apportée des voies de recours possibles en dehors des voies judiciaires habituelles.

## 6 Communication de la labellisation

Dès lors qu'un candidat est labellisé et qu'il reçoit son certificat de labellisation, il est autorisé à communiquer sur sa labellisation en vertu du [droit d'usage de la marque Qualimétha®](#).